

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

до організації самостійної роботи,  
проведення практичних занять і  
виконання розрахунково-графічних робіт  
з навчальної дисципліни

**« ОРГАНІЗАЦІЯ ГОСТИННОСТІ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ »**

*(для студентів 1–4 курсів денної та заочної форм навчання  
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа  
та спеціальності 242 – Туризм)*

**Харків**  
**ХНУМГ ім. О. М. Бекетова**  
**2019**

**Методичні рекомендації до організації самостійної роботи, проведення практичних занять і виконання розрахунково-графічних робіт з навчальної дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення» (для студентів 1–4 курсів денної та заочної форм навчання спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа, 242 – Туризм) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. А. А. Рябєв. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 20 с.**

Укладач А. А. Рябєв

Рецензент

**І. Б. Андренко**, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму і готельного господарства Харківського національного університету міського господарств імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,  
протокол № 1 від 29 серпня 2018 р.*

## **ПЛАН ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ**

### **Теми практичних (семінарських) занять**

Практичне (семінарське) заняття – форма навчального заняття, спрямована на закріплення студентами теоретичних знань отриманих на лекціях, під час самостійного вивчення матеріалу дисципліни та під час виконання індивідуальної наукової роботи (розрахунково-графічного завдання).

Практичне заняття – форма навчального заняття, спрямованого на формування вмінь та навичок виконання певних видів роботи, а саме проведення аналізу і подання обґрунтованих висновків щодо напрямів організації гостинності в засобах розміщення.

За кожною темою викладач проводить семінарське заняття (табл. 1), на якому організовує обговорення зі студентами питань із тем, визначених робочою навчальною програмою, формує у студентів уміння та навички практичного застосування окремих теоретичних положень навчальної дисципліни шляхом індивідуального виконання відповідно сформованих завдань.

Завдання передбачує проведення попереднього контролю знань, умінь, навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговорення за участю студентів, розв'язування контрольних задач, тестовий контроль, перевірку й оцінювання.

Підсумкові оцінки за кожне заняття вносять у відповідний журнал. Оцінки, отримані студентом під час семінарських занять, враховуються під час виставлення поточної оцінки за змістовими модулями з навчальної дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення».

Проведення практичного заняття базується на попередньо підготовленому матеріалі: тестах для визначення ступеня оволодіння студентами необхідними теоретичними положеннями, пакетах завдань різного ступеня складності для розв'язування їх студентами на занятті.

Кожне практичне заняття має «Методику проведення практичної частини заняття», яка містить обговорення питань, що виникли у студентів під час самостійної підготовки до заняття, контроль домашнього завдання, контроль знань, отриманих на лекції, тестовий контроль знань студентів.

Під час проведення практичного (семінарського) заняття контролюється їхня самостійна робота, яка може проводитися за допомогою опитування, тестування, попередньої підготовки доповідей та послідовному проведенню виступів за доповідями за проблемних питань.

Тему заняття студенти обговорюють із викладачем заздалегідь. Підготовка доповідей надає можливість студентам отримати додаткові бали, які можуть поліпшити середній бал і вплинути на проведення поточного та підсумкового контролю з дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення». Теми практичних занять наведено в таблиці 1.

Таблиця 1 – Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми
<b>Модуль 1. Організація гостинності в засобах розміщення</b>	
<b>Змістовий модуль 1.1</b> Розвиток та правові основи організації гостинності	
1	<b>Тема</b> «Аналіз рівня та перспективи розвитку індустрії гостинності». Основні питання. Світові тенденції та перспективи з організації гостинності
2	<b>Тема</b> «Класифікація, характеристика та функції підприємств гостинності». Основні питання. Типи, види, класи засобів розміщення
3	<b>Тема</b> «Класифікація туристського обслуговування». Основні питання. Організація гостинності в засобах розміщення як значущий елемент туристського обслуговування
4	<b>Тема</b> «Види послуг підприємств гостинності». Основні питання. Основні та додаткові послуги підприємств гостинності, що надаються з метою створення обстановки гостинності
5	<b>Тема</b> «Правові основи надання послуг гостинності на міжнародному рівні та в Україні: сертифікація та ліцензування». Основні питання. Державні стандарти, правила, закони, на підставі яких здійснюється організація гостинності в засобах розміщення
6	<b>Тема</b> «Внутрішні стандарти підприємств з організації гостинності». Основні питання. Внутрішні стандарти з організації гостинності в засобах розміщення. Посадові інструкції працівників засобу розміщення
<b>Змістовий модуль 1.2</b> Управління організацією гостинності в засобах розміщення	
7	<b>Тема</b> «Організаційна структура підприємств гостинності». Основні питання. Основні служби, відповідальні за організацію гостинності в засобах розміщення
8	<b>Тема</b> «Організація основного функціонального процесу виробництва та споживання готельної послуги». <b>Основні питання:</b> Процес організації гостинності в засобах розміщення
9	<b>Тема</b> «Інформаційні системи як інструмент організації гостинності». Основні питання. Автоматизовані системи управління гостинністю в засобах розміщення, зокрема глобальні системи резервування
10	<b>Тема</b> «Організація та контроль якості та конкурентоспроможності послуг». Основні питання. Поняття та класифікація якості. Забезпечення якості на підприємствах гостинності

## САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Самостійна робота студентів є важливим елементом засвоєння матеріалу дисципліни. Основне завдання тут полягає в самостійному ознайомленні з вітчизняною та закордонною літературою, нормативними актами у сфері курортології. Самостійна робота є інструментом опанування навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Основними видами самостійної роботи, запропонованої студентам є такі:

- обов'язкове вивчення або закріплення матеріалу, отриманого під час лекцій;
- опрацювання та вивчення інформації з літератури, рекомендованої до вивчення;
- підготовка до практичних (семінарських) занять, дискусій, роботи у групах, опитування, тестування;
- контрольна перевірка кожним студентом-слухачем якості особистих знань за запитаннями для самостійного поглибленого вивчення та самоконтролю;
- робота над індивідуальним навчально-дослідним завданням у вигляді розрахунково-графічної роботи.

План підготовки до практичних (семінарських) занять та перелік питань для самостійного опрацювання наведено в таблиці 2.

Таблиця 2 – План підготовки до практичних (семінарських) занять та перелік питань для самостійного опрацювання

№ з/п	Назва теми
1	2
Модуль 1 Організація гостинності в засобах розміщення	
<b>Змістовий модуль 1.1</b> Основи об'ємно-планувальних і конструктивних рішень та технічної експлуатації готельних і туркомплексів	
1	<p><b>Тема</b> «Аналіз рівня та перспективи розвитку індустрії гостинності».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Назвіть основні періоди виникнення та розвитку готельного господарства. Дайте загальну характеристику готельної та ресторанної справи в стародавні часи. Розкрийте сутність терміну «караван-сарай». Виокремить основні чинники, що перешкоджали розвитку готельно-ресторанної справи в середньовіччі. Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн». Дайте оцінку внеску Цезаря Рітца, Уіларда Маріота, Елсворта Статера, Конрада Хілтона, Кемонса Уілсона та ін. в розвиток готельної індустрії світу. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час? Розкрийте сутність термінів «ям», «заїжджий двір», «гостинний двір». Як розвивалась готельна індустрія після Другої світової війни в СРСР? Здійснить аналіз готельних мереж та мереж туристських підприємств «Готель», «Супутник», «Інтурист» та ін. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій в готельній справі</p>
2	<p><b>Тема</b> «Класифікація, характеристика та функції підприємств гостинності».</p>

Продовження таблиці 2

1	2
	<p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Поясніть, для чого необхідна класифікація засобів розміщення і готелів. Класифікація засобів розміщення. Дайте тлумачення поняттю «Засіб розміщення». Поясніть різницю між поняттями «Засіб розміщення» і «готель», «номер». Назвіть найбільш відомі системи класифікації готельних підприємств. На підставі чого нині в Україні здійснюють класифікацію засобів розміщення? На підставі чого зараз в Україні здійснюють класифікацію готелів? Розкрийте суть поняття «готель». Які типи готелів Вам відомі? Розкажіть щодо вимог до засобів розміщення згідно з ДСТУ 4268. Розкажіть щодо вимог до готелів згідно з ДСТУ 4269. Розкажіть щодо класифікації готелів в Україні, Франції, Індії, Великобританії, Росії, Італії, Греції та інших країнах світу. Дайте характеристику туристським готелям. Дайте характеристику пересувним засобам розміщення. Сформулюйте визначення для поняття «оздоровчі засоби розміщення», наведіть приклад. Охарактеризуйте готельні установи для водного туризму. Охарактеризуйте готельні установи для гірськолижного туризму. Які види класифікації номерів Ви знаєте? У чому полягає різниця між номерами «single» і «double for single use»? Що таке «кондомініум» і «таймшер»? Перерахуйте чинники, що впливають на зміни тарифу номерів. Назвіть особливості найпоширенішої класифікації тарифів на номери. На основі яких нормативних документів проводять класифікацію підприємств ресторанного господарства в Україні. За яких ознак класифікують ресторани господарства?</p>
3	<p><b>Тема</b> «Класифікація туристського обслуговування».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Організація гостинності в засобах розміщення як значущий елемент туристського обслуговування. Вимоги Закону України «Про туризм» щодо туристського обслуговування та організації гостинності.</p>
4	<p><b>Тема</b> Види послуг підприємств гостинності в засобах розміщення</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Назвіть основні, додаткові та супутні послуги підприємств гостинності, що надаються з метою створення обстановки гостинності. За якими принципами класифікують надавані засобами розміщення послуги? Назвіть основні властивості</p>

Продовження таблиці 2

1	2
5	<p><b>Тема</b> «Правові основи надання послуг гостинності на міжнародному рівні та в Україні: сертифікація та ліцензування».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Згідно з яким Законом на Україні здійснюється обов'язкове ліцензування туристської діяльності? Які види туристської діяльності підлягають обов'язковому ліцензуванню? Які документи необхідні для ліцензування туристсько</p>
	<p>ї діяльності? Що є підставою для переоформлення ліцензії та припинення її анулювання? Що таке сертифікація, та які її види? Що таке добровільна та обов'язкова сертифікація? Що таке сертифікат якості та сертифікат відповідності? Згідно з якою системою в Україні проводиться сертифікація готельних підприємств та підприємств харчування? Які готельні та ресторанні послуги підлягають обов'язковій сертифікації? За яким порядком здійснюється сертифікація готельних послуг? За яким порядком здійснюється сертифікація послуг харчування? На якій термін розповсюджується сертифікація готельних та ресторанних послуг? Згідно з якими нормативними актами здійснюється туристська діяльність на Україні?</p>
6	<p><b>Тема</b> Внутрішні стандарти підприємств з організації гостинності</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки:</b> Що внутрішніми стандартами засобів розміщення з організації та забезпечення гостинності? Що таке посадові інструкції? Основні функції, мета, завдання та структура посадових інструкцій. Які вимоги висувають до кваліфікації персоналу засобів розміщення?</p>
<b>Змістовий модуль 1.2 Інженерно-технічне обладнання готелів і туркомплексів</b>	
7	<p><b>Тема</b> «Організаційна структура підприємств гостинності».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Назвіть основні служби, відповідальні за організацію гостинності в засобах розміщення. Основні функції служби прийому та розміщення, організації харчування, прибирання, дозвілля, конференц-сервісу та різноманітних послуг</p>
8	<p><b>Тема</b> «Організація основного функціонального процесу виробництва та споживання готельної послуги».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Що таке процес організації гостинності в засобах розміщення? Назвіть основні етапи процесу виробництва та споживання готельних послуг, що надаються засобами розміщення.</p>

## Закінчення таблиці 2

1	2
9	<p><b>Тема</b> «Інформаційні системи як інструмент організації гостинності».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Що таке інформаційні технології? Які основні етапи пройшло впровадження інформаційних технологій в діяльність туристської індустрії? Що таке системи бронювання та глобальні системи резервування? Якими системами резервування є найбільшими? Чим відрізняється «жорстке» бронювання від «м'якого»? Які основні дані надаються під час бронювання? Які два основні способи використання Інтернету сьогодні спостерігаються? Дайте їх характеристики. Що таке системи автоматизації документообігу? Що таке автоматизовані системи управління?</p>
10	<p><b>Тема</b> «Організація та контроль якості та конкурентоспроможності послуг».</p> <p><b>Основні питання для самопідготовки.</b> Назвіть основні підходи до формування різноманітних підходів з тлумачення терміну «якість». Що є специфічними імперативами інформування якості готельних послуг? Про що свідчить ступень якості готельних послуг? Які виокремлюють основні складові компоненти якості послуг підприємств готельного господарства? З яких трьох аспектів складається «якість» готельної послуги? Які елементи належать до основних елементів організаційного механізму системи управління якістю в готелі? Що є основними принципами управління якістю на основі згідно з системою якості послуг (відповідно до ДСТУ ISO 9000)?</p>

## РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНА РОБОТА

Розрахунково-графічна робота (далі – РГР) необхідне для систематизації, закріплення та розширення теоретичних і практичних знань із дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення». РГР дає змогу студентам оволодіти необхідними практичними навичками під час вирішенні конкретних практичних завдань, сприяє розвитку навичок самостійної роботи й оволодіння методикою ведення наукових досліджень, пов'язаних із темою РГР.

**Метою** виконання РГР є таке: закріплення, поглиблення та узагальнення знань, отриманих студентами під час набуття теоретичних і практичних навичок і їхнього використання в умовах організації гостинності в засобах розміщення, а також у менеджменті готельного, курортного й туристського сервісу.

Виконуючі РГР, студент повинен продемонструвати вміння у сфері науково-дослідної діяльності, роботи з готовими матеріалами, уміння творчого й оригінального вирішення поставлених завдань.



РГР студенти виконують самостійно протягом вивчення дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення» з проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

РГР включає такі елементи наукового дослідження:

- практична значущість;
- комплексний і системний підходи до виконання поставленого завдання;
- використання сучасних теоретичних методологій і наукових розробок та досліджень за обраною темою;
- застосування творчого підходу й відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

**Практична значущість** полягає в обґрунтуванні реальності та її результатів для потреб практики. Під реальністю розуміється робота, що за своїм змістом відповідає існуючим проблемам і результати якої можуть бути використані різними засобами розміщення з організації гостинності та для вирішення існуючих проблем у цієї сфері.

**Комплексний і системний підходи** використовують для розкриття теми й полягають у тому, що предмет дослідження підлягає багатобічному вивченню: теоретичні положення, практичні рішення й наробітки, аналіз, шляхи й умови реалізації поліпшення. При цьому необхідно дотримуватися взаємозв'язку, послідовності й логічності викладення матеріалу; використати сучасні теоретичні методології, наукові розробки та дослідження за даною темою.

Під час вивчення дисципліни «Організація гостинності в засобах розміщення» студенти виконують одне індивідуальне дослідницьке завдання у вигляді контрольної роботи.

РГР повинна містити такі розділи:

1. **Титульний аркуш** містить (дод. А):

- назву Університету;
- назву кафедри;
- назву навчальної дисципліни;
- номер академічної групи;
- дату подання РГР викладачеві на перевірку – день, місяць, рік;
- інформацію про реєстрацію роботи лаборантом кафедри у журналі для реєстрації письмових робіт студентів, що підлягають обов'язковій здачі викладачам.

2. **Зміст.** Відбиває назви розділів (параграфів тощо) письмової роботи, які розкривають зміст РГР. Всі сторінки нумерують праворуч у верхньому кутку аркуша. Винятком є титульний аркуш, тому нумерація починається із цифри «2».

3. **Вступ.** Вступ розкриває сутність, стан наукового завдання та його значення. Тут же вказують мету й завдання дослідження.

4. **Основна частина.** Розкриває сутність наукового дослідження й відповідає обраній темі, вступу й висновкам РГР. Містить теоретико-графічну та розрахункову частини.

5. **Висновки.** У висновках указуються результати, отримані під час проведення дослідження, пропозиції або рекомендації щодо вирішення поставленого завдання відповідно до результатів дослідження.

6. **Список джерел.** Джерела розміщують за абеткою прізвищ авторів або заголовків. Оформлення відбувається в такому порядку:

- нормативно-правові акти (Конституція України, Закони, ГОСТ, ДСТУ й т.д.);
- використана література (зокрема періодична);
- література іноземною мовою;
- Інтернет-джерела з обов'язковою вказівкою, яка інформація утримується на цьому сайті (порталі). Не допускається вказівка пошукових сайтів.

7. **Додатки.** У додатки можуть входити різноманітні таблиці, ілюстрації, схеми, діаграми тощо. Оформлення виконується в такий спосіб: після списку джерел розташовують додатки. Нумерують додатки шляхом використання великих букв алфавіту (А, Б, В...), які розміщують праворуч у верхньому кутку.

8. **Вимоги до оформлення.** Шрифт Times New Roman, 14, полуторний інтервал; поля: верхнє й нижнє – 20 мм, ліве – 25 мм, праве – 15 мм. Або ІНДЗ оформляється згідно з «Методичними вказівками та вимогами до оформлення рефератів, РГР, курсових, ІНДЗ, дипломних, магістерських робіт», розроблених і затверджених кафедрою.

### **Теми для написання розрахунково-графічної роботи**

Тему РГР студент може вибрати відповідно до запропонованого переліку або сформулювати тему згідно з дисципліною та написати дослідження за умови узгодження з викладачем.

### **Для виконання розрахунково-графічної роботи студентам надаються такі теми**

1. Історія розвитку гостинності: стародавній період (IV тисячоліття до н. е. – 476 р. н. е.).
2. Історія розвитку гостинності: середній період (V–XV н. е.).
3. Історія розвитку гостинності: XVI–XVII століття.
4. Історія розвитку гостинності: XVIII століття.
5. Історія розвитку гостинності: XIX століття.
6. Історія розвитку гостинності: XX століття.
7. Піонери готельно-ресторанного бізнесу США (Еслворд Статлер, Уілард Маріот, Конрад Хілтон, та інші).
8. Розвиток кулінарного мистецтва.
9. Поява перших ресторанів у Франції.
10. Історія та умови виникнення «Поварської книги».
11. Порівняльна характеристика постійних дворів на Русі і в США.
12. Цезарь Рітц: його внесок у розвиток готельної справи та в організацію гостинності в засобах розміщення.
13. Концепція готелів та закладів гостинності.
14. Міжнародна та національна системи типології засобів розміщення.
15. Обслуговування в готелях: фази готельного обслуговування, класи обслуговування, рівні обслуговування (міжнародні й національні).

16. Клінінгові технології та нормативна хронологія клінінгових нормативних операцій.

17. Використання новітніх прогресивних методів реєстрації клієнтів у засобах розміщення.

18. Проблеми і перспективи уніфікації технології готельних послуг.

19. Особливості методів обслуговування туристів в закладах ресторанного господарства при засобах розміщення (російський, англійський, французький, німецький методи і метод США).

20. Основні різновиди меню в закладах ресторанного господарства при засобах розміщення та особистості їх використання (з урахуванням різноманіття типів засобів розміщення).

21. Основні й додаткові послуги в готельному господарстві: історія, проблеми, перспективи розвитку.

22. Оптимізація основних служб засобів розміщення.

23. Провідні інструменти збуту послуг гостинності в засобах розміщення.

24. Засоби підвищення конкурентоспроможності засобів розміщення.

25. Методи забезпечення якості послуг в засобах розміщення.

26. Методи оптової реалізації послуг гостинності засобів розміщення.

27. Методи роздрібної реалізації послуг гостинності засобів розміщення.

28. Інноваційні методи забезпечення послуг гостинності в засобах розміщення.

29. Методи просування послуг гостинності засобів розміщення.

30. Методи надання транспортних послуг та принципи формування тарифів на ці послуги.

## **ОЦІНЮВАННЯ РОЗРАХУНКОВО-ГРАФІЧНОЇ РОБОТИ**

РГР оцінюється за такими критеріями:

- самостійність виконання;
- логічність і послідовність викладення матеріалу;
- повнота розкриття теми (проблемної ситуації або практичного завдання);
- обґрунтованість висновків;
- використання статистичної інформації та довідкової літератури;
- можлива наявність конкретних пропозицій;
- якість оформлення.

Оцінювання індивідуальних завдань проводять за 4 бальною шкалою (відмінно, добре, задовільно, незадовільно):

1. Для одержання оцінки 5 (відмінно) студент повинен:

- укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- викладати теоретичний матеріал чітко, коротко, пов'язано й

обґрунтовано;

• уміти оперативно розібратися в запропонованій ситуації, грамотно оцінити її й обґрунтувати ухвалене рішення;

- упевнено відповідати на запитання викладача й без зауважень із їх боку;

2. Для одержання оцінки 4 (добре) студент повинен:

- викладати теоретичний матеріал обґрунтовано й складно;
- укластися у встановлений термін підготовки відповіді;
- не утруднятися у виборі рішення при аналізі запропонованої ситуації;
- уміти обґрунтувати ухвалене рішення;
- добре відповідати на запитання викладача.

3. Для одержання оцінки 3 (задовільно) студент повинен:

- викладати теоретичний матеріал у доступній для розуміння формі;
- розібратися в запропонованій ситуації й розробити пропозиції щодо вирішення;
- позитивно відповідати на запитання викладача;
- допускаються недостатньо впевнені й чіткі відповіді, але вони повинні бути, власне кажучи, правильні.

4. Оцінку 2 (незадовільно) одержують студенти, відповіді яких можуть бути оцінені нижче вимог, сформульованих у пункті 3.

Оцінка знання матеріалу, оцінюється за чотири бальною системою і згідно з «Методикою переведення показників успішності знань студентів» переводить у систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 3).

Таблиця 3 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Відсоток набраних балів
ВІДМІННО	Відмінно – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90–100
ДОБРЕ	Дуже добре – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80–90 включно
	Добре – в загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70–80 включно
ЗАДОВІЛЬНО	Задовільно – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60–70 включно
	Достатньо – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50–60 включно
НЕЗАДОВІЛЬНО	Незадовільно* – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	більше 25–50 включно
	Незадовільно – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0–25 включно

\* Під час оцінювання РГР приділяють увагу також їх якості й самостійності, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась вимога не буде виконана, то оцінка знижується.

## **ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОЇ ФОРМИ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ З ДИСЦИПЛІНИ**

Підсумкова форма знань студентів в залежності від плану навчання та спеціальності може бути проведено у формі заліку, диференційованого заліку або екзамену.

Перелік питань до підсумкового контролю знань студентів:

1. Назвіть основні періоди виникнення та розвитку готельного господарства.
2. Дайте загальну характеристику готельної і ресторанної справи в стародавні часи.
3. Розкрийте сутність терміна «караван-сарай».
4. Виділіть основні чинники, що перешкоджали розвитку готельно-ресторанної справи в середньовіччі.
5. Розкрийте концепцію засобу розміщення «інн».
6. Дайте оцінку внеску Цезаря Рітца, Уіларда Маріотта, Елсворта Статлера, Конрада Хілтона та інших видатних діячів готельного господарства в розвиток готельної індустрії.
7. Чим характеризують розвиток готельної справи в новий час?
8. Розкрийте суть термінів «ям», «заїжджий двір», «гостинний двір».
9. Як розвивалась готельна індустрія після Другої світової війни в СРСР?
10. Визначте значення мережених туристських підприємств з засобами розміщення, що існували в СРСР («Готель», «Супутник», «Інтурист»).
11. Обґрунтуйте необхідність використання інформаційних технологій у готельній справі.
12. Поясніть, для чого необхідна класифікація засобів розміщення і готелів.
13. Класифікація засобів розміщення.
14. Дайте тлумачення поняттю «Засіб розміщення».
15. Поясніть різницю між поняттями «Засіб розміщення» та «готель», «номер».
16. Назвіть найбільш відомі системи класифікації готельних підприємств.
17. На підставі чого нині в Україні здійснюють класифікацію засобів розміщення?
18. На підставі чого зараз в Україні здійснюють класифікацію готелів?
19. Розкрийте суть поняття «готель».
20. Які типи готелів Вам відомі?
21. Розкажіть щодо вимог до засобів розміщення згідно з ДСТУ 4268.
22. Розкажіть щодо вимог до готелів згідно з ДСТУ 4269.
23. Розкажіть щодо класифікації готелів в Україні, Франції, Індії, Великобританії, Росії, Італії, Греції.
24. Дайте характеристику туристським готелям.
25. Дайте характеристику пересувним засобам розміщення.
26. Сформулюйте визначення для поняття «оздоровчі засоби розміщення», наведіть приклад.

27. Охарактеризуйте готельні установи для водного туризму.
28. Охарактеризуйте готельні установи для гірськолижного туризму.
29. Які види класифікації номерів Ви знаєте?
30. Що таке «кондомініум» і «таймшер»?
31. Перерахуйте чинники, що впливають на зміни тарифу номерів.
32. Назвіть особливості найпоширеніша класифікації тарифів на номери.
33. На основі яких нормативних документів проводять класифікацію підприємств ресторанного господарства в Україні.
34. За яких ознак класифікують ресторани господарства?
35. Згідно якого Закону в Україні здійснюється обов'язкове ліцензування туристської діяльності?
36. Які види туристської діяльності підлягають обов'язковому ліцензуванню?
37. Які документи необхідні для ліцензування туристської діяльності?
38. Що є підставою для переоформлення ліцензії та припинення її анулювання?
39. Що таке сертифікація, та які її види?
40. Що таке добровільна та обов'язкова сертифікація?
41. Що таке сертифікат якості та сертифікат відповідності?
42. Згідно з якою системою в Україні проводиться сертифікація готельних підприємств та підприємств харчування?
43. Які готельні та ресторани послуги підлягають обов'язковій сертифікації?
44. За яким порядком здійснюється сертифікація готельних послуг?
45. За яким порядком здійснюється сертифікація послуг харчування?
46. На якій термін розповсюджується сертифікація готельних та ресторанних послуг?
47. Згідно до яких нормативних актів здійснюється туристська діяльність на Україні?
48. Назвіть основні підходи до формування різноманітних підходів з тлумачення терміну «якість».
49. Що є специфічними імперативами інформування якості готельних послуг?
50. Про що свідчить ступень якості готельних послуг?
51. Які виділяють основні складові компоненти якості послуг підприємств готельного господарства?
52. З яких трьох аспектів складається якість готельної послуги?
53. Які елементи відносять до основних елементів організаційного механізму системи управління якістю в готелі?
54. Що є основними принципами управління якістю на основі згідно до системи якості послуг (відповідно до ДСТУ ISO 9000)?
55. Що таке інформаційні технології?
56. Які основні етапи пройшло впровадження інформаційних технологій в діяльність туристської індустрії?
57. Що таке системи бронювання та глобальні системи резервування?

58. Які системи резервування є найбільшими?
59. Чим відрізняють «жорстке» бронювання від «м'якого»?
60. Які основні данні надаються під час бронювання?
61. Які два основні способи використання Інтернету сьогодні спостерігаються? Дайте їх характеристику.
62. Що таке системи автоматизації документообігу, назвіть такі системи?
63. Що таке автоматизовані системи управління, назвіть такі, що використовують з метою організації гостинності та надайте їм характеристику?
64. Основні напрями рекламно-інформаційної діяльності засобів розміщення.
65. Відповідно до орієнтації на потенційних споживачів реклами виділяються три категорії партнерів і груп населення, назвіть їх.
66. З якою метою реклама повинна бути спрямована на певний сегмент ринку?
67. Назвіть основні засоби реклами, надайте їх характеристику, вкажіть їх переваги та недоліки.
68. Що таке техніка особистого продажу?
69. Що таке стимулювання збуту, які засоби стимулювання збуту використовують в сфері діяльності засобів розміщення?
70. Що таке організація громадської думки, з якою метою засобам розміщення необхідно формувати певну громадську думку?
71. На кого спрямована діяльність з організації громадської думки?
72. Які етапи містить технологічний цикл обслуговування гостей засобів розміщення, від яких факторів залежить кількість етапів та служб, що здійснюють технологічний цикл?
73. Які служби належать до основних в засобах розміщення, як їх розподіляють за рівнями та за якими критеріями?
74. Надайте характеристику основним службам засобів розміщення: мета, функції, склад, технологія роботи.
75. Назвіть основні типи бронювання, зробіть їх характеристику.
76. Назвіть основні етапи бронювання, зробіть їх характеристику.
77. Назвіть основні джерела бронювання, зробіть їх характеристику.
78. Бронювання для однієї особи (сім'ї) та для групи: чим відрізняється бронювання для групи від бронювання для однієї особи?
79. Назвіть чотири види прибирання в номерах засобів розміщення.
80. Наведіть характеристику таким видам прибирання: щоденна, після виїзду клієнтів, генеральна, поточне прибирання.
81. Що таке інтер'єр?
82. Які види комфорту необхідно забезпечити в засобах розміщення?
83. Дайте характеристику таким видам комфорту: екологічний, естетичний, функціональний.
84. Що таке функціональний блок та які вимоги висувають до функціональних блоків (наведіть приклад)?
85. Що таке мікронизування в засобах розміщення?

86. Які вимоги висувають до мікрозонування у номерах засобів розміщення?
87. Які вимоги висувають до розташування меблів в номерах?
88. Які вимоги висувають до освітлення засобів розміщення в цілому та окремих приміщень?
89. Які вимоги висувають до озеленення засобів розміщення та які типи рослин для цього використовують?
90. Що таке активна та нейтральна системи озеленення?
91. Що таке інвентаризація?
92. Мета, завдання, види інвентаризації.
93. Порядок проведення інвентаризації.
94. Дайте визначення поняттям: «Автотранспорт», «водний транспорт», «повітряний транспорт».
95. Назвіть основні види класифікації автомобільного транспорту.
96. Назвіть основні види класифікації водного транспорту.
97. Назвіть основні види класифікації повітряного транспорту.
98. Обґрунтуйте необхідність використання різних видів транспорту в засобах розміщення.
99. Як класифікують снігохід?
100. За якими критеріями класифікують автомобілі?
101. За якими критеріями класифікують автобуси?
102. За якими критеріями класифікують повітряні види транспорту?
103. За якими критеріями класифікують літаки?
104. За якими критеріями класифікують гелікоптери?
105. За якими критеріями класифікують водні види транспорту?



## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Базові

1. Абрамов В. В. Історія туризму : підручник / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур. – Харків : Видавництво Форт, 2010. – 286 с. : іл.
2. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – Київ : Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: учеб. пособие / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / С. И. Байлик. – Киев : ВИРА-Р, 2001. – 208 с.
5. Банько В. Г. Будівлі, споруди та обладнання туристських комплексів: навч. посібник / В. Г. Банько. – Київ : Дакор, 2008. – 328 с.
6. Браймер Р. Основы управления в индустрии гостеприимства / Р. Браймер. – М. : Аспект Пресс, 1995.
7. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
8. Волков Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2009. – 637 с. – (Высшее образование).
9. Волков Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса : учеб. пособие / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 380 с.: ил. .
10. Гамов В. К. Менеджмент качества и оценка соответствия в туризме : учеб. пособие / В. К. Гамов, Н. В. Стариченко. – Ростов н/Д: Фенікс, 2007. – 281 с.
11. Захарченко М. Н. Обслуживание на предприятиях общественного питания: [учебн. для учащихся техникумов, по спец. 1752 «Организация обслуж. в предприятиях общественного питания»] / М. Н. Захарченко, Л. С. Кучер. – М. : Экономика, 1986. – 272 с.
12. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000.
13. Каминский И. М. Эксплуатация и ремонт гостини / И. М. Каминский. – Киев : Вища школа, 1974. – 176 с.
14. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – М. : ПрофОбразИздат, 2001.
15. Мальска М. П. Туристичний бізнес: теорія та практика: навч. посібник / М. П. Мальска, В. В. Худо. – Київ : Центр навчальної літератури, 2007. – 242 с.
16. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент: навч. посібник/ Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш – Київ : Центр навчальної літератури, 2003. – 348 с.
17. Оробейко Е. С. Организация обслуживания: рестораны и бары: учеб. пособие / Е. С. Оробейко, Н. Г. Шредер. – М. : Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 320 с.: ил.
18. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства: навч. посібник / П. Р. Пуцентейло. – Київ : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.

19. Пятницкая Н. А. Организация общественного питания в гостиничном комплексе / Н. А.Пятницкая. – Киев : Вища школа, 1984. – 256 с.
20. Родигин Л. А. Информационные технологии в гостиничном и туристском бизнесе. / Л. А. Родигин. – М. : РМАТ, 1999. – 138 с.
21. Саак А. Э. Маркетинг в соціально-культурном сервисе и туризме / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб. : Питер, 2007. – 480 с.
22. Скопец М. М. Інформаційні системи і технології маркетингу в туризмі: навч. посібник / М. М. Скопец, М. К. Сукач, М. М. Скопец. – Київ : Каравела, 2010. – 336 с.
23. Сорокина А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А. В. Сорокина. – М. : Альфа-М; Инфра-М, 2006. – 304 с.
24. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер. – М. : Юнити-Дана, 2006. – 880 с.
25. Федцов В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие / В. Г. Федцов. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 503 с.

#### Допоміжні

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. – Киев : Дакор, 2009. – 368 с.
2. Богушева В. И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров / В. И. Богушева. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 416 с.
3. Быстрянец С., Кузнецова Г. Информационные технологии в рекламе туристского продукта // Конкуренция и рынок. – 2002. – № 2 (13).
4. Винокурова И. 15 фактов из жизни Цезаря Ритца, короля гостиничного бизнеса URL: [www.pro-robotu.com.ua](http://www.pro-robotu.com.ua).
5. Гаков В. Отель, который построил Хилтон [Электронный ресурс] / В. Гаков // «Электронная газета «Свой бизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mybiz.ru>.
6. История развития гостиничного хозяйства [Электронный ресурс] // Деловой туризм Казахстана. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kazatur.narod.ru>.
7. Конрад Хилтон: Империя под ударом [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.uprav.ru/success/detail/1334524023>.
8. Конрад Хилтон: Философия отеля [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://next-stop.ru/1069-konrad-khilton-filosofija-otelja.html>.
9. Коршунов Н. В. Организация обслуживания в ресторанах: учебник / Н. В. Коршунов. – М. : «Высшая школа», 1976.
10. Маркетинг индустрии гостеприимства и туризма. Разработка пакетов достопримечательностей и развлечений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.zachetka.ru/>.
11. Основы туристской деятельности : учебник / [Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.] ; сост. Е. И. Ильина. – М. : Советский спорт, 2004. – 200 с.
12. Отель Ritz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [botinok.co.il/node/55185](http://botinok.co.il/node/55185).

13. Официальный сайт корпорации Hilton [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.hilton.com>.
14. Официальный сайт корпорации Marriott [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marriott.com/default.mi>.
15. Официальный сайт корпорации Ritz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ritz.com>.
16. Рябев А. А. Классификация гостиния : некоторые проблемы и пути их решения // XXXIV науч.-техн. конф. препод., аспирантов и сотр. Харьк. нац. акад. гор. хоз-ва. В 3-х ч. Ч. 3. / Харьков. нац. акад. гор. хоз-ва. – Харьков : 2008. – Общественно-экономические науки: программа и тезисы докладов. С. 170–172.
17. Синябрюхов Л. История успеха Hilton. Как успешный предприниматель сформировал отраслевые стандарты обслуживания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.marketing-ua.com>.
18. United nations World Tourism Organisation [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.world-tourism.org>.

### **Інформаційні ресурси**

1. Рябев А. А. Організація гостинності в засобах розміщення: конспект лекцій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=875>.
2. Цифровий репозиторій ХНУМГ ім. О. М. Бекетова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua>.
3. Інформаційний сайт кафедри туризму і готельного господарства [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://tourism.kname.edu.ua/index.php/ru/novosti/novosti-v-sfere-gostepriimstva>.

**ДОДАТОК А**

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА**

**КАФЕДРА ТУРИЗМУ І ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Розрахунково-графічна робота  
«Організація гостинності в засобах розміщення»**

**Варіант № 30**

**Перевірів(ла) : к.е.н., доц.  
Іванов(а) І. І.**

**Виконав(ла) студент(ка):  
гр. МГКТС2019-1  
Сидоров І. Т.**

**ХАРКІВ  
201\_\_**

*Виробничо-практичне видання*

## МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до організації самостійної роботи,  
проведення практичних занять і  
виконання розрахунково-графічних робіт  
з навчальної дисципліни

### « ОРГАНІЗАЦІЯ ГОСТИННОСТІ В ЗАСОБАХ РОЗМІЩЕННЯ »

*(для студентів 1–4 курсів денної та заочної форм навчання  
спеціальності 241 – Готельно-ресторанна справа  
та спеціальності 242 – Туризм)*

Укладач **РЯБЄВ** Антон Анатолійович

Відповідальний за випуск *Л. В. Оболенцева*

Редактор *В. І. Шалда*

Комп'ютерне верстання *А. А. Рябєв*

План 2018, поз. 486 М.

---

Підп. до друку 17.04.2019. Формат 60×84/16.  
Друк на ризографі. Ум. друк. арк. 1,2  
Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет  
міського господарства імені О. М. Бекетова,  
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: [rectorat@kname.edu.ua](mailto:rectorat@kname.edu.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.